

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Правления

«СОЦИУМ-БАНК» (ООО)

Протокол № П-18 от 04 августа 2023 г.

**ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ –  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНОМ  
САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «СОЦИУМ-БАНК» (ООО) В СФЕРЕ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА, КАК ДЕПОЗИТАРИЯ**

Москва

2023

## 1. Общие положения

Настоящий порядок защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых «СОЦИУМ-БАНК» (ООО) в сфере финансового рынка, как депозитария (далее – Порядок), разработан на основании Базового стандарта Саморегулируемой организации Национальная ассоциация участников фондового рынка «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих депозитариев».

«СОЦИУМ-БАНК» (ООО) оказывает депозитарные услуги на основании лицензии №177-09114-000100 от 11 мая 2006 года.

## 2. Термины и определения

- 1) **Банк** – Общество с ограниченной ответственностью «СОЦИУМ-БАНК»;
- 2) **финансовая услуга** - услуга по учету и переходу прав на бездокументарные ценные бумаги и обездвиженные документарные ценные бумаги, а также по хранению обездвиженных документарных ценных бумаг при условии оказания услуг по учету и переходу прав на них и в случаях, предусмотренных федеральными законами, по учету цифровых прав;
- 3) **клиент** - юридическое или физическое лицо, имеющее с Банком действующий депозитарный договор;
- 4) **потенциальный клиент** - физическое или юридическое лицо, намеренное заключить с Банком договор об оказании финансовых услуг и с которым Банк намерен заключить договор об оказании финансовых услуг;
- 5) **бывший клиент** - физическое или юридическое лицо, договор об оказании финансовых услуг с которым прекращен;
- 6) **клиент-эмитент** - эмитент ценных бумаг (лицо, обязанное по ценным бумагам), имеющий с Банком действующий депозитарный договор, в соответствии с которым Банк осуществляет ведение эмиссионного счета и (или) обязательное централизованное хранение ценных бумаг (централизованный учет прав на ценные бумаги);
- 7) **клиент-брокер** - брокер, имеющий с Банком действующий договор, в соответствии с которым брокеру открыт счет, предназначенный для учета эмиссионных ценных бумаг при их размещении;
- 8) **наследники** - физические или юридические лица, являющиеся наследниками (наследниками наследников) умерших клиентов Банка;  
Далее по тексту порядка лица, указанные в подпунктах 3-8, настоящего пункта, именуется «Получатели финансовых услуг» (под Получателем финансовых услуг понимается в том числе уполномоченный им представитель);
- 9) **место, предназначенное для обслуживания Получателей финансовых услуг** - место оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг, предназначенное для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе офис Банка, личный кабинет Получателя финансовых услуг, мобильное приложение, если они используются для заключения договоров об оказании финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг;
- 10) **обращение (жалоба)** - направленная Получателем финансовых услуг Банку просьба о восстановлении или защите прав или интересов Получателя финансовых услуг, содержащая сведения о возможном нарушении Банком требований

законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, учредительных и внутренних документов Банка, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

### **3. Правила предоставления информации Банком**

3.1. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.socium-bank.ru](http://www.socium-bank.ru) (далее — сайт Банка) Банк предоставляет всем Получателям финансовых услуг для ознакомления следующую информацию (в том числе посредством размещения документов (гиперссылок на них)):

- 1) о полном и сокращенном (при наличии) фирменных наименованиях Банка (в соответствии со сведениями, указанными в Едином государственном реестре юридических лиц и в уставе Банка),
  - об используемом знаке обслуживания, включая его изображение (при наличии),
  - лицензии на осуществление депозитарной деятельности, включая номер, дату выдачи и срок действия лицензии,
  - членстве в саморегулируемой организации (с указанием наименования такой саморегулируемой организации, адреса официального сайта саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»),
  - о Базовом стандарте,
  - об адресе Банка, об адресах офисов Банка (при наличии), адресе электронной почты, контактном телефоне и об адресе сайта Банка;
- 2) о финансовых услугах и дополнительных услугах Банка, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- 3) о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;
- 4) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банков (с указанием наименования такого органа, адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- 5) о способах и об адресах направления обращений (жалоб) в адрес Банка, саморегулируемой организации, органа, осуществляющего полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка;
- 6) о способах защиты прав Получателя финансовых услуг, включая информацию о возможности и способах досудебного (внесудебного) урегулирования спора, в том числе о наличии претензионного порядка, процедуре медиации (при их наличии).

3.2. Если иное не предусмотрено пунктами 3.3-3.5, 3.11 Порядка или законодательством Российской Федерации, по запросу Получателя финансовых услуг Банк предоставляет информацию, указанную в пункте 2.1 Порядка, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию (при необходимости), по выбору Банка способом, которым был направлен такой запрос (если иное не указано в запросе), или почтовым отправлением (или иным способом, гарантирующим доставку ответа) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения запроса.

3.3. В случае если в соответствии с пунктом 3.2 Порядка запрашивается информация (документы) на бумажном носителе, предоставление которой предусматривает ее оплату, Банк предоставляет указанную информацию (документы) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения платы.

При этом плата, взимаемая за предоставление информации (документа) на бумажном носителе, не должна превышать затрат на ее изготовление и передачу.

- Копии документов, предоставляемые на бумажном носителе, заверяются работником Банка по требованию Получателя финансовых услуг.
- 3.4. Информация о размере либо порядке расчёта вознаграждения Банка, иных видах и суммах платежей (порядке определения сумм платежей), которые клиент (потенциальный клиент) должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги, должна быть предоставлена в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения Банком соответствующего запроса. Такая информация по решению Банка может быть предоставлена путем ее размещения на официальном сайте Банка с направлением клиенту (потенциальному клиенту) полного адреса страницы на официальном сайте Банка, где размещена указанная информация, а также наименования раздела официального сайта Банка, на котором она размещена (при наличии), если иное не предусмотрено запросом.
- 3.5. Банк по требованию предоставляет бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг, формы запросов о предоставлении информации, указанной в пункте 3.1 Порядка, а также информацию о стоимости услуг, оказываемых бывшим клиентам и лицам, в пользу которых установлено обременение ценных бумаг.
- Банк по требованию предоставляет наследникам информацию о документах, необходимых для перехода права собственности на принадлежащие депоненту ценные бумаги по наследству к другим лицам в соответствии с завещанием или федеральным законом. Банк предоставляет указанную информацию в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг, и на сайте Банка.
- 3.6. Распространение информации Банком и третьим лицом, действующим по поручению Банка, от его имени и за его счёт, в том числе реклама услуг, должно быть основано на принципах добросовестности, достоверности и полноты сообщаемых сведений.
- 3.7. Не допускается предоставление Получателю финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги, а также предоставление информации, которая вводит потенциального клиента в заблуждение относительно предмета заключаемого с ним договора.
- 3.8. Информация предоставляется на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в федеральных законах и принятых в соответствии с ними нормативных актах. В случае предоставления информации на бумажном носителе Банк руководствуется гигиеническими требованиями к книжным, журнальным и газетным изданиям.
- Документы, содержащие информацию об иностранных финансовых инструментах, в том числе включающие описание прав, предоставляемых (закрепляемых, удостоверяемых) такими иностранными финансовыми инструментами, по решению Банка предоставляются на используемом на финансовом рынке иностранном языке без перевода на русский язык, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации установлено требование о предоставлении таких документов с переводом на русский язык.
- 3.9. Банк обеспечивает предоставление информации, указанной в п. 3.1 Порядка, всем Получателям финансовых услуг без затрат, необходимости совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, при этом порядок предоставления информации Банком должен обеспечивать недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме.
- 3.10. Информация, размещенная на сайте Банка, должна быть доступна

круглосуточно и бесплатно всем Получателям финансовых услуг для ознакомления и использования, за исключением времени проведения профилактических работ, во время которых сайт Банка не доступен для посещения. Информация должна быть доступна с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

- 3.11. В местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, а также на сайте Банка Банк обязан разместить информацию о содержании и стоимости услуги по предварительной экспертизе документов на предмет комплектности и правильности их оформления (в случае, если такая услуга оказывается). Такая информация по решению Банка может быть размещена в том числе, но не ограничиваясь указанным, путем включения информации о ней в документ, содержащий тарифы Банка.

#### **4. Правила взаимодействия Банка с Получателем финансовых услуг**

- 4.1. Банк обеспечивает высокое качество консультирования клиентов и потенциальных клиентов по предоставляемым финансовым услугам и (или) по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовых услуг.
- 4.2. Банк осуществляет информирование клиентов об изменении условий осуществления им депозитарной деятельности. Кроме того, Банк осуществляет информирование клиентов о способах и порядке изменения условий договора об оказании финансовых услуг.
- 4.3. Банк исключает препятствия к осуществлению клиентом (потенциальным клиентом) в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг, фотосъемки, аудио- и видеозаписи процесса взаимодействия с таким клиентом (потенциальным клиентом), за исключением случаев, когда это может привести к нарушению законодательства Российской Федерации. В случаях, когда фотосъемка, аудио- и видеозапись может привести к нарушению законодательства Российской Федерации, Банк фиксирует для клиента (потенциального клиента) факт невозможности их проведения и сообщает в устной форме мотивированную причину. По запросу клиента (потенциального клиента) Банк предоставляет способом, указанным в пункте 3.2 Порядка, письменное заключение о причине отказа в фотосъемке, аудио- и (или) видеозаписи.
- 4.4. Банк обеспечивает возможность оказания финансовых услуг Получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового Воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых Получателями финансовых услуг, возможность печати документов, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Банке и финансовых услугах наравне с другими лицами.
- 4.5. В процессе оказания финансовых услуг Банк обеспечивает соблюдение в офисах, предназначенных для приема Получателей финансовых услуг и оказания им финансовых услуг, минимальных стандартов обслуживания, касающихся доступности и материального обеспечения офисов депозитария, в том числе:
- 1) размещение в офисе Банка, предназначенном для приема Получателей финансовых услуг, информации о наименовании и адресе данного офиса, днях и часах приема

- Получателей финансовых услуг и времени перерыва;
- 2) наличие у работников, лично взаимодействующих с Получателями финансовых услуг в процессе оказания финансовых услуг, доступных для обозрения средств визуальной идентификации, содержащих фамилию, имя и должность работника;
  - 3) соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам.

## **5. Требования к порядку приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг**

- 5.1. Банк обеспечивает прием документов от клиентов и потенциальных клиентов, в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка, в том числе в случаях представления неполного комплекта документов. Внутренними документами Банка, размещаемыми на сайте Банка, установлен порядок работы депозитария при представлении клиентом (потенциальным клиентом) неполного комплекса документов.
- 5.2. Внутренними документами Банка определено лицо (лица) либо подразделение, ответственное за прием документов и непосредственное взаимодействие с клиентами и потенциальными клиентами.
- 5.3. Банк обеспечивает осуществление лицом, ответственным за прием документов, фиксацию приема (регистрации) документов.
- 5.4. При приеме документов Банк по запросу клиента (потенциального клиента) подтверждает факт приема документов либо выдает уведомление об отказе в приеме документов.
- 5.5. Уведомление об отказе в приеме документов, указанное в пункте 5.4 Порядка, а также уведомление об отказе во внесении записи по счету депо (иному счету), субсчету депо, разделу счета депо, записи об изменении сведений о клиенте (далее — уведомление об отказе во внесении записи) должны содержать мотивированное обоснование отказа с указанием причин, послуживших основанием для отказа, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации в случае, если причиной отказа является нарушение требований законодательства Российской Федерации, и (или) на депозитарный договор, а также порядка устранения причин, повлекших отказ.
- 5.6. Подтверждение факта приема документов, уведомление об отказе в приеме документов, предусмотренные пунктом 5.4 Порядка, и уведомление об отказе во внесении записи предоставляются клиенту не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем принятия Банком решения о приеме документов (об отказе в приеме документов, об отказе во внесении записи), способом, установленным пунктом 2.2 Порядка, а в случае предоставления уведомления об отказе во внесении записи — депозитарным договором.

## **6. Требования к работникам Банка, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников Банка указанным требованиям**

- 6.1. Работник Банка, непосредственно взаимодействующий с Получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже среднего общего или среднего профессионального, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Банка, а также уметь в доступной форме предоставить

Получателям финансовых услуг информацию, указанную в пункте 3.1. Порядка, в том числе посредством предоставления Получателям финансовых услуг возможности ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

- 6.2. Банк обеспечивает соответствие работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Получателями финансовых услуг, установленным Порядком требованиям и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

## **7. Рассмотрение обращений (жалоб)**

- 7.1. Банк обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) и дает ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 7.5 Порядка.
- 7.2. Банк принимает обращения (жалобы) в виде почтовых отправлений на адрес своего места нахождения, в виде электронного сообщения на электронный адрес депозитария [info@socium-bank.ru](mailto:info@socium-bank.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на бумажном носителе в местах, предназначенных для обслуживания Получателей финансовых услуг.
- 7.3. Банк обеспечивает информирование Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы). Порядок указанного информирования устанавливается Банком.
- 7.4. Информация о порядке информирования Получателя финансовых услуг о получении обращения (жалобы) размещается на сайте Банка.
- 7.5. Банк вправе не отвечать на поступившее к нему обращение (жалобу) в следующих случаях:
- 1) в обращении (жалобе) не указаны идентифицирующие признаки Получателя финансовых услуг (в том числе, в отношении физического лица - фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении юридического лица - полное наименование и место нахождения юридического лица), а также адрес (реквизиты) для направления ответа;
  - 2) в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Банка, а также членов их семей;
  - 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
  - 4) в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, либо обращение (жалоба) содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Банка, о чем уведомляется Получатель финансовых услуг;
  - 5) в обращении (жалобе) отсутствует подпись (электронная подпись) Получателя финансовых услуг или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).
- 7.6. В отношении каждого поступившего обращения (жалобы) Банк осуществляет фиксацию следующих сведений:
- 1) дату регистрации и входящий номер обращения (жалобы);
  - 2) в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц — наименование Получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение (жалоба);
  - 3) тематику обращения (жалобы);
  - 4) дату регистрации и исходящий номер ответа на обращение (жалобу).

- 7.7. Банк обязан письменно на бумажном носителе или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.5 Порядка) в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления обращения (жалобы).
- 7.8. При удовлетворении обращения (жалобы) ответ Банка содержит разъяснение, какие действия предпринимаются Банком по обращению (жалобе) и какие действия должен предпринять Получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если обращение (жалоба) не удовлетворено, то Получателю финансовых услуг направляется ответ с указанием мотивированных причин отказа. Ответ Банка о результатах рассмотрения обращения (жалобы) в любом случае должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, иных нормативных актов, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, внутренних документов Банка, депозитарного договора, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ на каждый изложенный Получателем финансовых услуг довод.
- 7.9. Сведения о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений (жалоб), поступивших Банку, по итогам квартала, полугодия, года, направляются в саморегулируемую организацию ежеквартально в виде сведений за отчетный квартал, включающих сведения о нарушениях, выявленных в ходе их рассмотрения.
- Сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, направляются в виде отчета в электронной форме в срок, не превышающий 30 (тридцати) рабочих дней со дня окончания квартала.
- Форма отчета устанавливается саморегулируемой организацией в отношении своих членов.

## **8. Досудебный (внесудебный) порядок урегулирования споров**

- 8.1. Банк стремиться к разрешению споров между ним и Получателем финансовых услуг преимущественно в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров.
- Банк, получив претензию Получателя финансовых услуг, обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить Получателя финансовых услуг в письменной форме в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня получения претензии или иного срока, установленного в договоре об оказании финансовых услуг.

## **9. Заключительные положения**

- 9.1. Порядок вступает в действие с даты утверждения данного документа решением Правления «СОЦИУМ-БАНК» (ООО).